

ABSTRAK

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO BANGUNAN SABAKO BARU MULIA DI KECAMATAN KANDIS KABUPATEN SIAK SRI INDRAPURA

Oleh :

ERI AFRIANTI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan dilihat dari sudut harga dan kualitas pelayanan pada Toko Bangunan Sabako Baru Mulia di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak Sri Indrapura. Untuk mengetahui harga dan kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Bangunan Sabako Baru Mulia di Kecamatan Kandis Kabupaten Siak Sri Indrapura. Sampel yang digunakan sebanyak 50 responden dengan teknik *puposive sampling*. Pengujian instrument menggunakan uji validitas dan realibilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis statistik dengan persamaan regresi linier berganda dengan uji f sebesar 37.218 dan uji t sebesar 1.723. Berdasarkan hasil penelitian dari uji f menunjukkan bahwa secara simultan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Bangunan di mana nilai f hitung > f tabel. Sedangkan hasil uji t harga (X_1) bahwa nilai signifikansi $0.000 < 0,05$, dan variabel kualitas pelayanan (X_2) bahwa nilai signifikansi $0.000 < 0,05$, maka dikatakan kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan Toko Bangunan. Diperoleh nilai R square sebesar 0,613, yang artinya variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 61,3%, sedangkan sisanya sebesar 38,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Berdasarkan analisis regresi maka model persamaan regresi untuk observasi ini adalah $Y = 4$

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan